

Procedura Reclami e Segnalazioni

EV-41 - MEDIA-LIVE S.R.L. - Stage 2 ISO/IEC 27001:2022

Campo	Valore
Organizzazione	MEDIA-LIVE S.R.L.
Ambito	TLC, Internet access, produzione audiovisiva, live streaming, broadcasting, contenuti digitali
Clausole/controlli	7.4, 10.2
Stato	Fac-simile operativo da approvare

Finalita

Gestire reclami, segnalazioni e feedback cliente.

Contesto applicativo

Media-Live S.R.L. gestisce servizi di telecomunicazioni e accesso Internet, produzione audiovisiva, live streaming, broadcasting e distribuzione di contenuti multimediali. Gli asset informativi includono dati cliente, file video/audio, credenziali, configurazioni, contratti, repository cloud e flussi di trasmissione.

Elementi documentati

- Registrazione reclamo/segnalazione.
- Analisi causa e impatto su sicurezza/servizio.
- Risposta al cliente e azione correttiva.
- Trend e riesame periodico.

Area	Criterio	Output atteso
Responsabile	Direzione / Responsabile SGSI	Firma o approvazione documentata
Periodicita	Annuale o su evento/modifica rilevante	Riesame e aggiornamento versione
Evidenza	Registro, procedura, checklist o verbale	Archiviazione controllata SGSI
Verifica	Coerenza con risk assessment, SoA e Stage 2	Esito e follow-up documentati

Fonti informative

Rapporto Stage 2, interviste alla Direzione, documentazione ISMS, risk assessment, piano trattamento, SoA, policy, registri di controllo, evidenze su cloud, streaming, rete, backup e gestione fornitori.

Redatto da	Verificato da	Approvato da
Resp. SGSI / Direzione	Referente tecnico	Top Management
Data e firma	Data e firma	Data e firma